

飞机折返，人性起飞

9月15日，长沙市民陈静正在杭州出差，突然接到家里打来的电话，称她家中的女儿和婆婆出了车祸，女儿当场就走了。心急如焚的她急于从杭州赶回长沙，但等到她赶到机场时，当天最后一趟班机已驶上跑道。绝望无助之际，机场叫回了已经准备起飞的班机，重新搭上了陈静，让她能第一时间赶回长沙。

“已经滑行5公里的飞机为她一人返回”，这只能是航空上的特例，具有不可复制性，但如此以人为本、竭尽全力的人性化服务完全可以粘贴。机场有“一千个理由”拒绝陈静的请

求，诸如，安全问题、返航成本、说服乘客等；又有“一千零一个理由”满足陈静的请求，在以人为本的前提下，问题一一解决，成就航空史上的一段佳话。为一个人折返是偶然的，为人性化服务是必然的。

改进航空服务在“起飞”。提高航班起飞频次，增强空管管控协调能力，减少人为造成的航班延误。民航局对治理航班大面积延误祭出新招，首次提出“不限起飞”的举措。此举，并未赢得公众掌声，倒引来网友吐槽。“不限起飞”极有可能是将航班的地面延误上升至空中“盘

旋”，“一个在天上，一个在地下”，没有太多实质性的改变，“不限起飞”很难说是航空服务“质的飞跃”。

航空实现“质的飞跃”，关键在于人性化服务的“起飞”。进入高铁时代，民航客运市场受到冲击最大。如今的交通已是“大交通”，大交通需要“大智慧”，比价格、比时间、比服务，竞争出生产力——各种交通工具各尽其能、各取所需；竞争出惠民力——降低出行成本、节省旅途时间、获得更优质服务。只有服务的人性化、制度的人性化，才能让交通成为温馨之旅。

飞机折返，人性起飞。一次不可能实现的折返实现了，一次人性化的实践成功了。这足以说明，人性化服务，“只能创新，不能守旧”，“没有最好，只有更好”，“没有终点，只有起点”。也许，我们还难以给人性化服务下一个确切的定义，或划出一个清晰的范围，这也是一个可以无限拓展的空间。在市场活力得到最大限度释放的今天，搏击市场就是比拼服务，各种交通工具都可以站在同一条起跑线上，都应该向人性化的方向冲刺。

（钱晓）

“编制”怪圈

■文/言者 图/春鸣

北大廉政研究中心副主任庄德水在接受采访时表示：“现在基层政府有一种很不正常的现象，有编制的人不好好干活，却聘用一些临时工冲在一线，这样就必然会产生人浮于事的现象。”

曾有报道说，某市招考环卫工，结果吸引来一大批本科乃至硕士的高学历者报名，环卫工为何吃香？奥妙就在于——有编制！在吃财政饭的单位，有编制的人，无异于端上铁饭碗，干好干懒一个样，上班看视频、玩游戏、购物甚至打牌赌博，也没人奈何得了。于是，在不少单位，一方面人浮于事，即使上班也没啥事；另一方面，许多岗位又急缺人手，不得不招临时工顶岗。在编的人闲死，没编制的临工却忙死。编制圈内外，是完全不同的两种身份、两种境遇。

编制本是额定机构组织的工具，如今却演化成身份、地位的象征，进而又异化出迥异的岗位行为，显然，如果不能科学按需设岗，并真正打破“铁饭碗”，引进竞争机制，恐怕编制怪圈还得继续转下去。



岂能让法院为违法行政“背书”

■刘行

日前，广东省政府法制办及省高院在向该省人大常委会报告时，披露了行政案件的一些问题，比如，在多起因土地征收程序不合法引起的行政案件中，行政机关领导甚至“一把手”随意出面干预案件，有些还以政府名义发函要求法院考虑其不得不违法的苦衷，甚至对法院受理有关起诉提出严厉批评（据《南方都市报》）。

这是一些地方“民告官”的真实写照，法院面临案件“收不进、审不好、出不去”的困境。“收不进”非法院主观上不想受案，而是需要面对一些地方党政机关设置的“土政策”，甚至还会在受案问题上面临“严厉批评”和责难；“审不好”并非法官能力不够，而是一些地方党政领导的批示、招呼甚至“一把手”出面干预，有的还以政府发函的形式公然“求情”；“出不去”并非法律设置的两审终审不管用，实在是一些地方法院和政府“官官相护”，导致申诉上访不断。

这种现象并非广东所独有，在其他地区也不同程度存在。之所以造成这种状况，无外乎两个原因：一方面，司法权运行存在地方化倾向，由于受种种历史和现实的制约，司法的独立个性长期没有得到应有的尊重、维护和保障，以致在一部分地方党政官员眼中，地方各级人民法院既然叫地方法院，那就是为地方利益服务的法院，与其他地方行政机关并无区别。

城市负债高企，不仅是钱的问题

■银玉芝

被外界戏称为“满城挖”的武汉市正在遭遇资金困局。《对湖北省武汉市本级地方政府性债务管理的调查与思考》显示，该市最近两年每天需偿债1亿元。

当一个城市负债高企之后，任何金融机构都会慎重考虑持续输血。有报道就显示，武汉“城建攻坚五年计划”资金压力巨大——截至2013年7月底，这项投资总额8000亿元的计划，还只完成1873亿元。如果这些投资不能到

位，很多工程实际就会放缓，甚至是烂尾。

金融风险还只是一方面，甚至也不仅仅是钱的问题。城市建设必须以公共利益为唯一原则，从程序上看，每一项城建，都必须尊重市民意见，规划建设必须保障市民的参与权利。还应看到，城建过程中的一些细节，是否处理好，是否照顾市民的生活，也值得商榷。

除此之外，城建过程中伴随大量的资金投入，如何保障投资的科学、节省，特别是防治建设过程中的权力寻租、腐败，也是不可忽视的问题。必须意识到，大量的城投公司，不仅面临

融资、还贷的风险，而且其和政府部门的错综复杂关系，必然导致很大的寻租、腐败空间。高度封闭、政企杂糅的“四位一体”投融资体系模式，决定了掌握建设规划权力的部门和企业，其项目含金量非同一般，如果监督、审计跟不上，腐败寻租的空间和诱惑必然难以抵制。

如何确保建设规划的科学合理、廉洁透明，如何保证建设质量，如何控制好负债率——这些比表面上“满城挖”给市民生活出行造成的不便更要紧。对此，每个城市都当有所警惕。

不要给天使被亵渎的机会

■佟彤

日前，一骨折病人到医院就医，被医生告知先交钱后看病，因为没带够钱，被医生拒绝治疗，由此引起一场医患纠纷，病人生气地质问：“医院不是救死扶伤的吗？怎么只知道钱？”幸好这个事情及时得到了处理，否则又会引起民众对医院、医生的集体声讨：以救死扶伤为天职的白衣天使，怎么可以唯利是图？

的确，救死扶伤是医生的天职，所以，医生才被称为天使。既然是天使，职责就该神圣而纯粹，至少不该参与收钱的事。但现在

的问题是，国家拨款有限，医院需要自负盈亏，非此，医院的硬件设施就无法与医学的发展同步，就不能应对与日俱增的病人，这个负担是要转嫁在每个医生身上的，所以，很多医院的每周例会上，经常会要求医生增加病床周转速度，避免病床带来的经济亏损，一些利润薄弱的科室项目，在各个医院都难以受到重视……这是中国每个医院，每个医生都要面临的现实，都不能避免的烟火气，如此环境，你怎么可能要求医生无条件地行使天职？

我接触过很多大师级的医学专家，他们之所以术业成功，有如此身份，和他们潜心医学，

毫无功利之心有直接关系。但是，不能因此要求每个医学从业者都有如此情怀和素养，都如此自律，我们能要求的，也该要求的是，在客观环境上给我们一个无法被亵渎的机会，比如像这种没带钱或者根本没钱的突发急诊，医院或者相关部门应该有个专门的解决机构，或者社会保证机制，在救治的同时，协商医疗费用，不劳医生在救死扶伤的同时，还要担心自己医者仁心是否会给整个科室，甚至整个医院造成经济损失。毕竟，医生就是普通的社会人，和每个社会人一样挣钱养家，要求他们不食人间烟火地救死扶伤，这不仅是对医生的不公平，更是社会的失职。

但广东的这份报告说明，现有行政审判机制的调整和改革，作用范围和程度依然有限。可见，推进行政审判“釜底抽薪”式改革势在必行，以确保宪法法律明确的依法独立行使审判权原则得到切实落实。改革的方向，在体制机制上，加强顶层设计，改革法院按行政区划设置的做法，案件管辖不再以区划来确定，使地方法院脱离地方党政机关序列，司法权真正回归中央事权。同时在保障上，将审判工作经费全部纳入国家预算，人财物的管理与地方脱钩，使法院有底气、有能力排除地方干扰，实现司法公正。